

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning
Kirurgisk afdeling
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard	22
	Smertelindring.....	24
	Info under indlæggelse.....	26
	Udskrivelsesinfo	28
	Hjemmepleje	30
	Forbedret helbred og inddragelse.....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	99
Besvarelser fra patienter:	54
Afsnittets svarprocent:	55%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

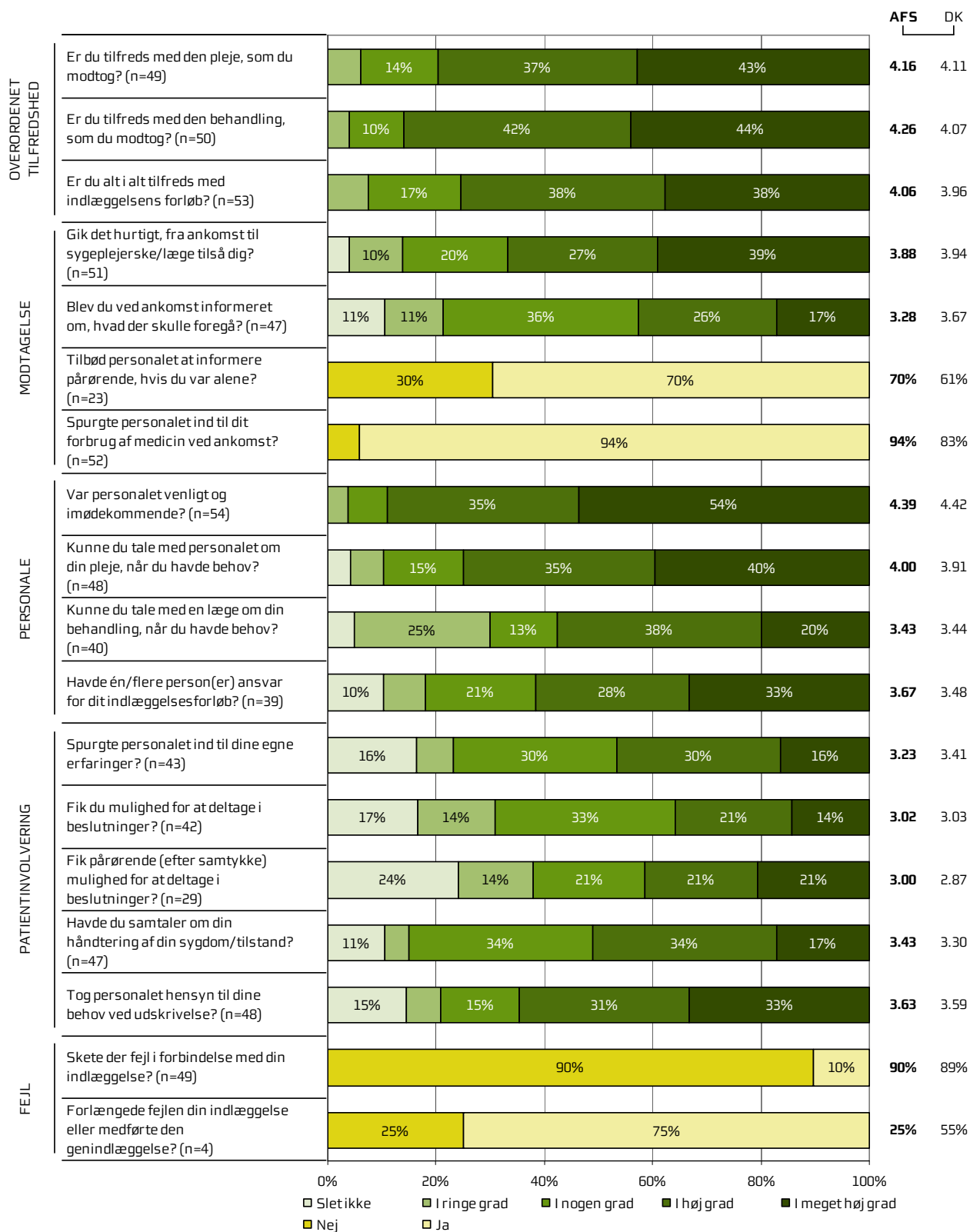
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

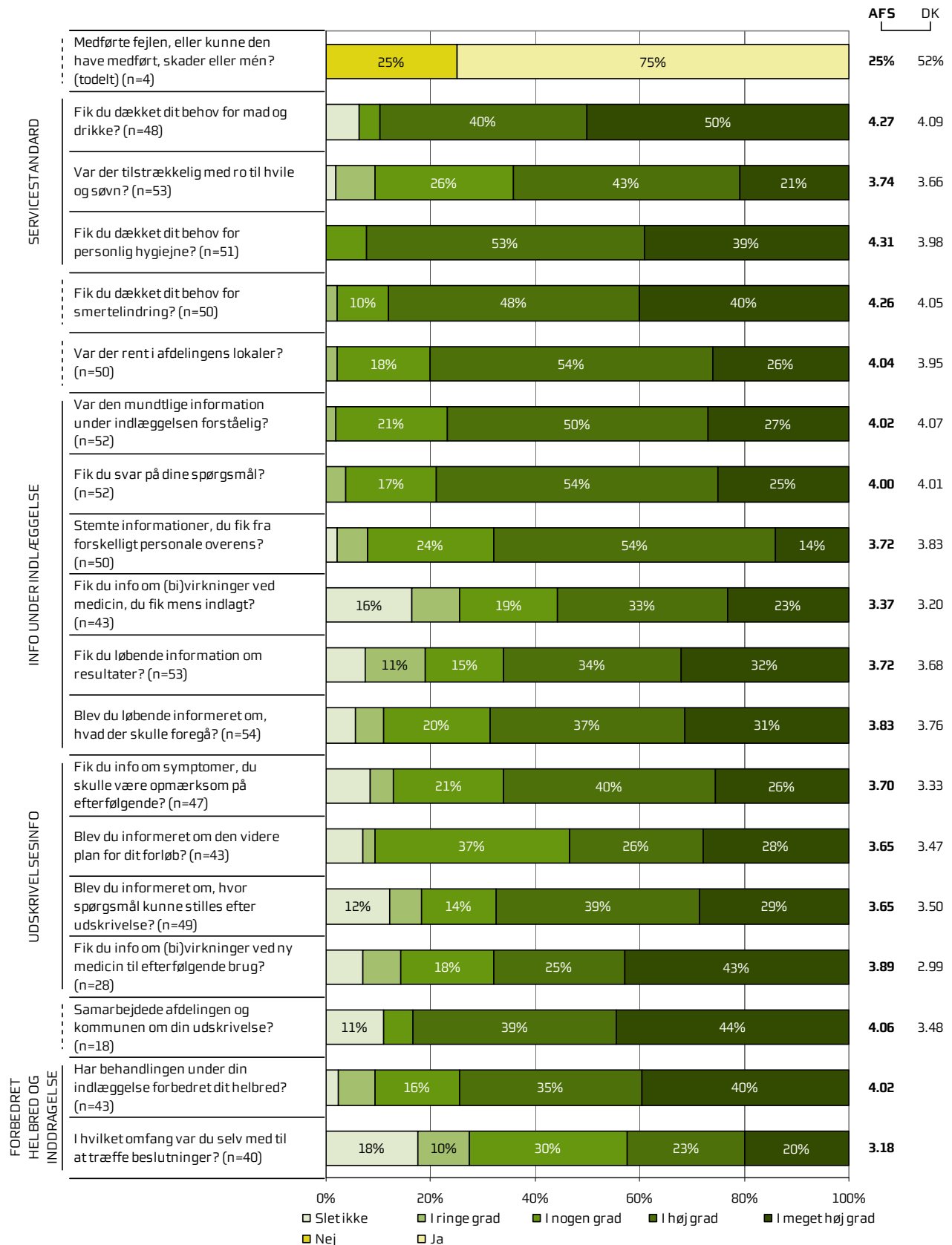
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

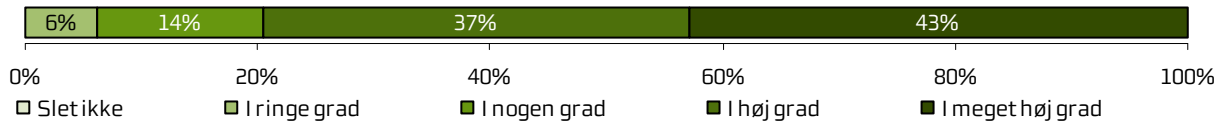
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

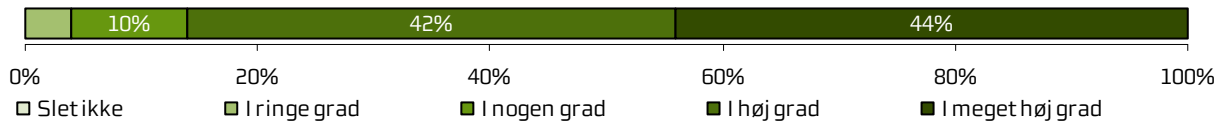
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordenet tilfredshed

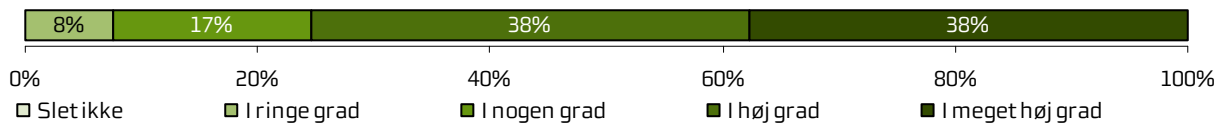
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=49)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=50)



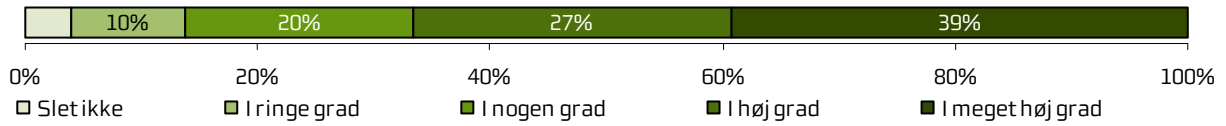
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=53)



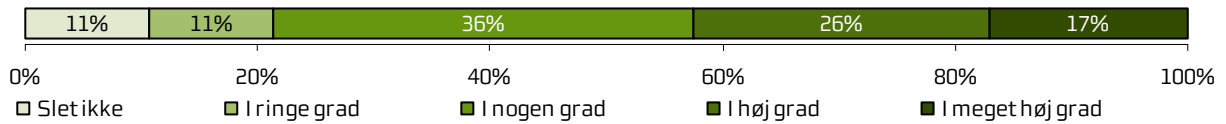
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,16		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,26		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,06		3,96	

Modtagelse

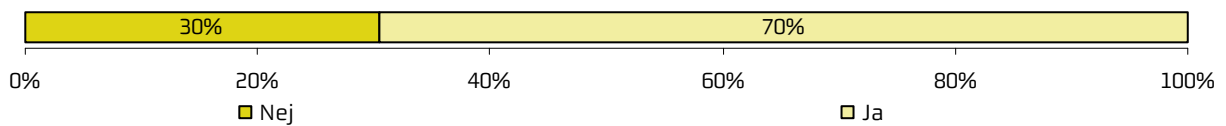
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=51)



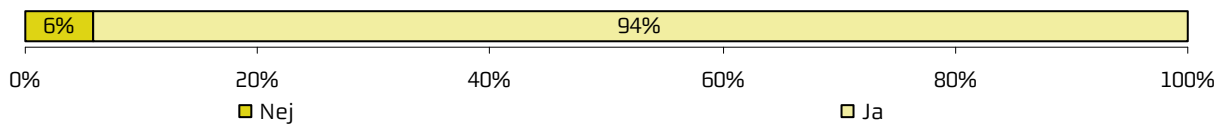
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=47)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=23)



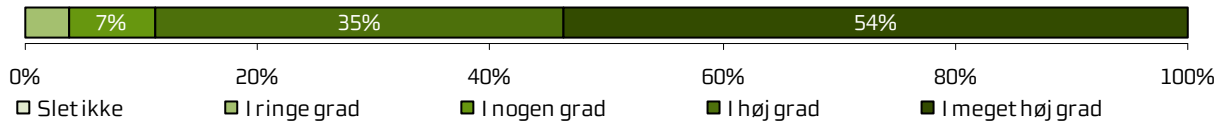
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=52)



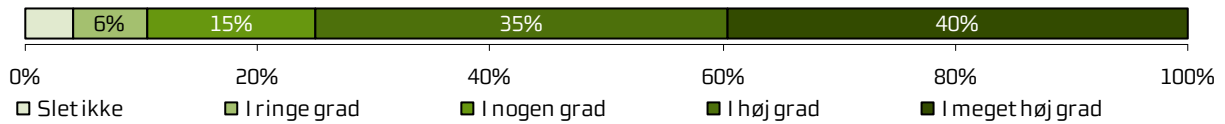
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,88		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,28		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		70 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		94 %	83 %	

Personale

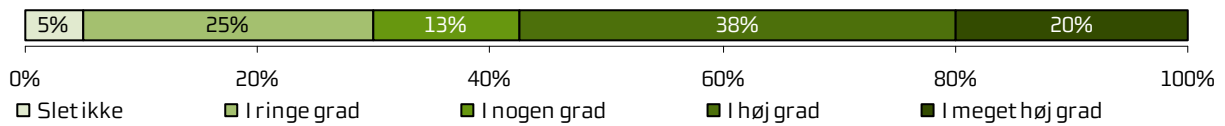
Var personalet venligt og imødekommende? (n=54)



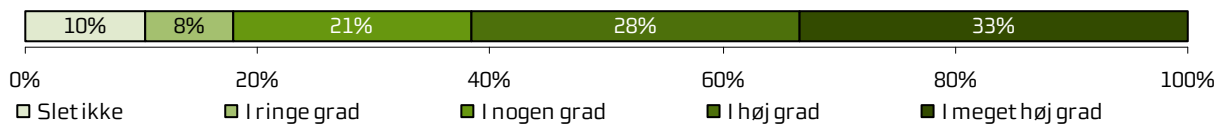
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=48)




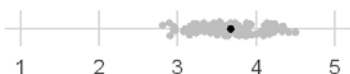


Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=40)



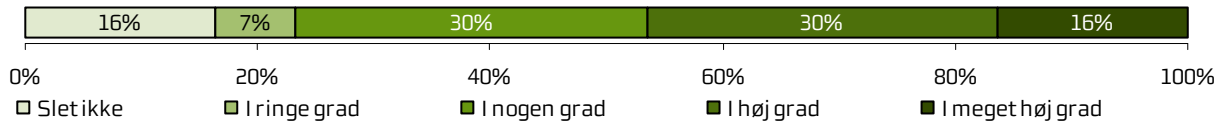
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=39)



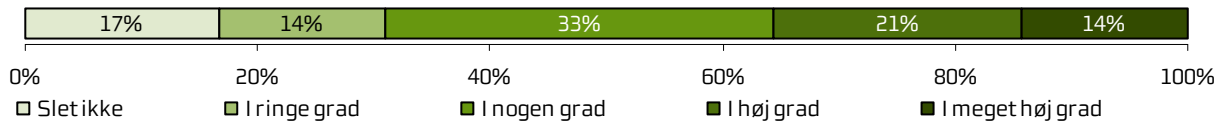
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,39		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,42		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,67		3,48	

Patientinvolvering

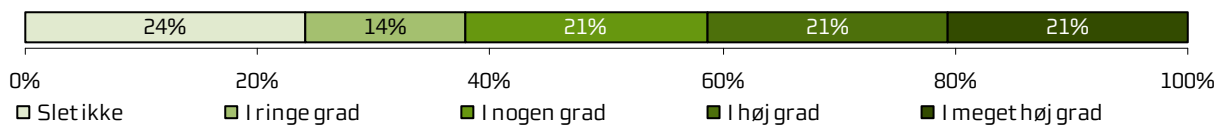
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=43)



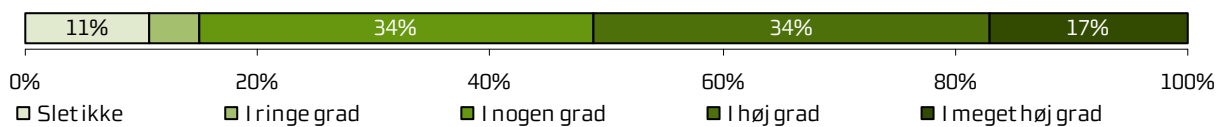
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=42)



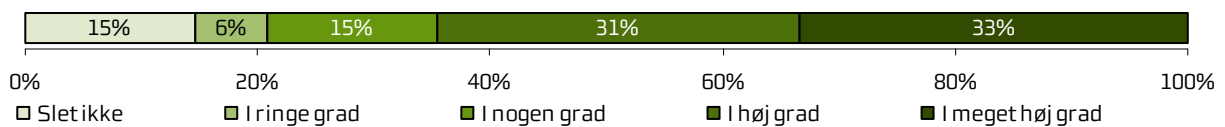
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=29)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=47)



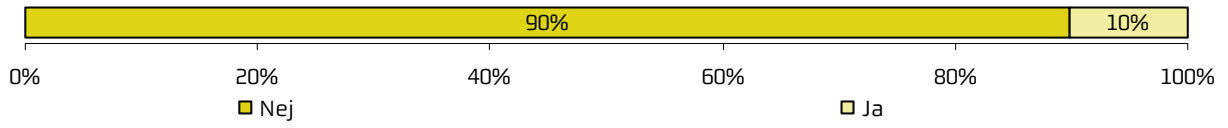
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=48)



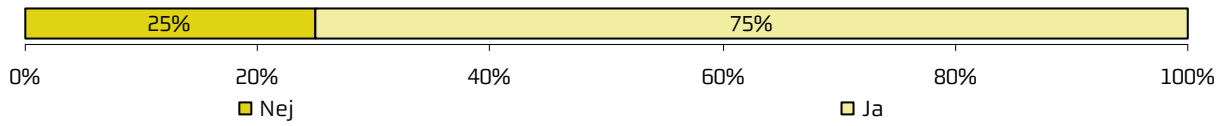
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,23		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,02		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,43		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,62		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=49)



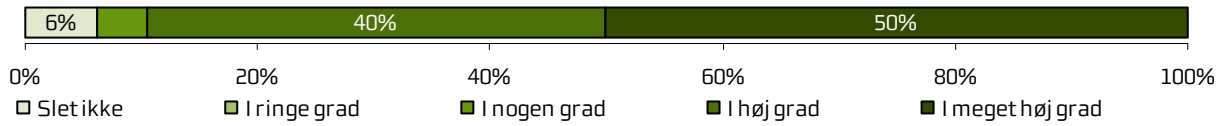
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=4)



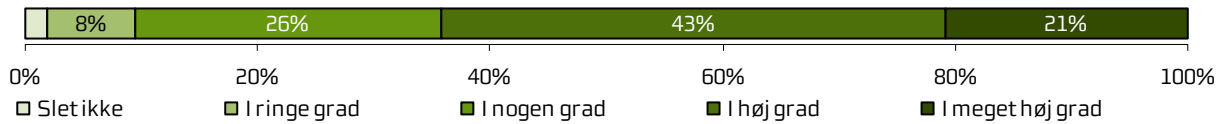
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		90 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		25 %	55 %	

Servicestandard

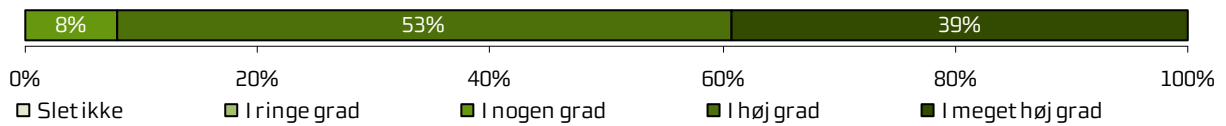
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=48)



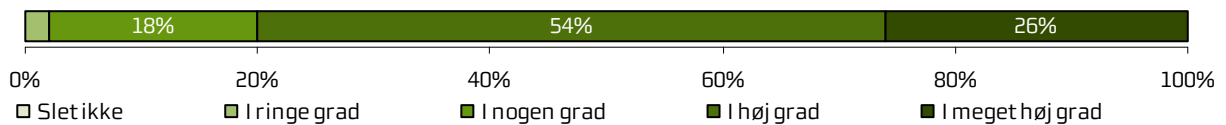
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=53)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=51)



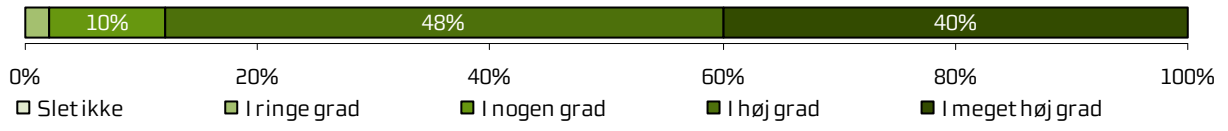
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=50)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,27		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,74		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,31		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,04		3,95	

Smertelindring

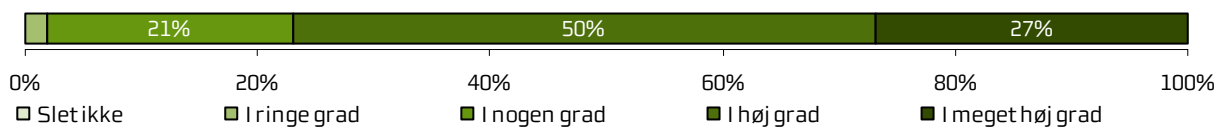
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=50)



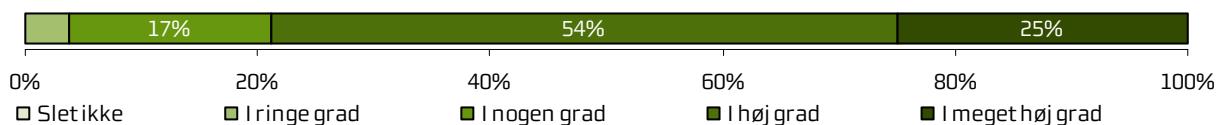
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,26		4,05	

Info under indlæggelse

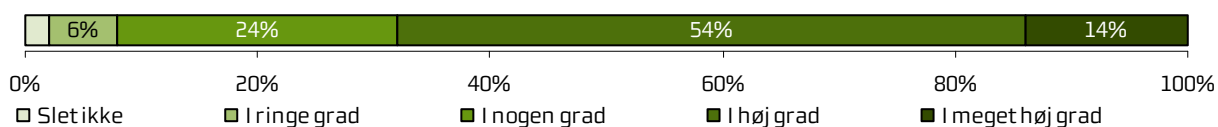
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=52)



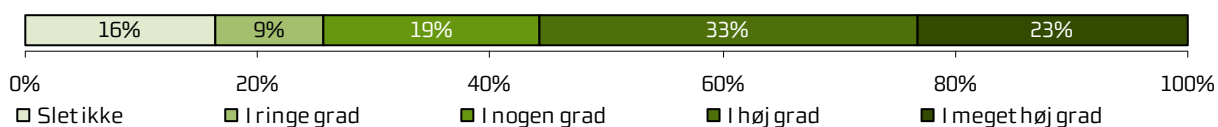
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=52)



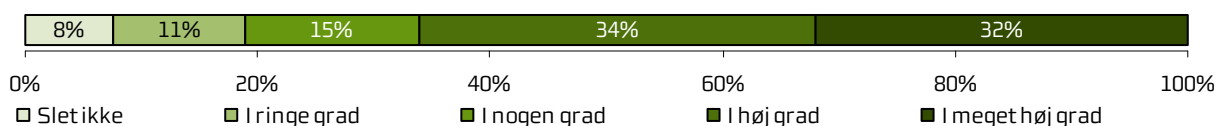
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=50)



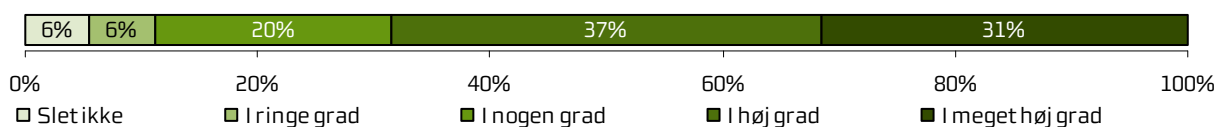
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=43)




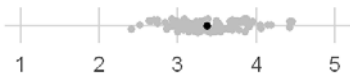
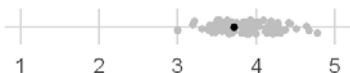



Fik du løbende information om resultater? (n=53)



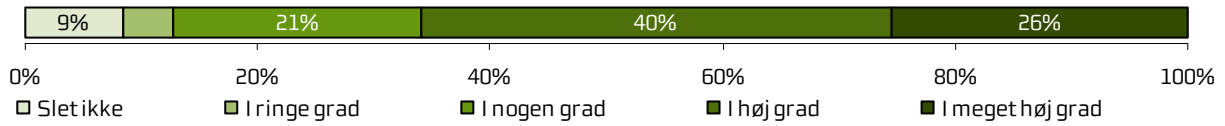
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=54)



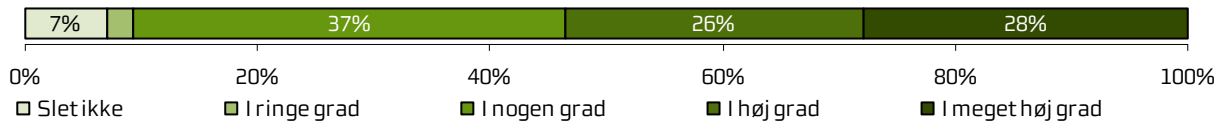
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,02		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,72		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,37		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,72		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,83		3,76	

Udskrivelsesinfo

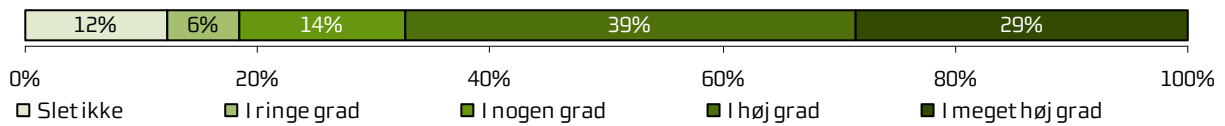
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=47)



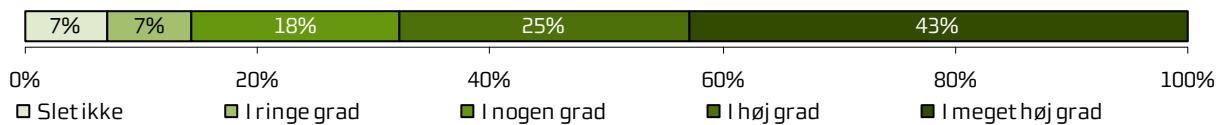
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=43)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=49)



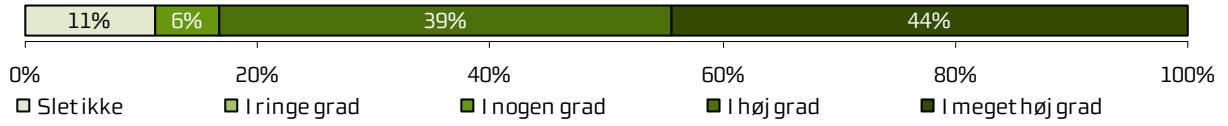
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=28)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,7		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,65		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,65		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,89		2,99	

Hjemmepleje

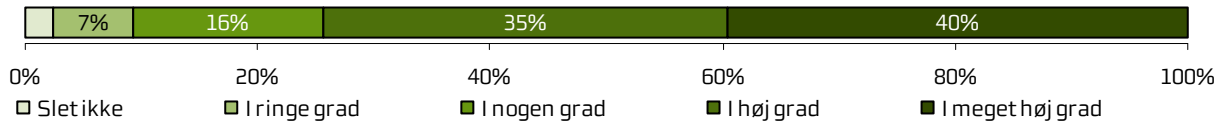
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=18)



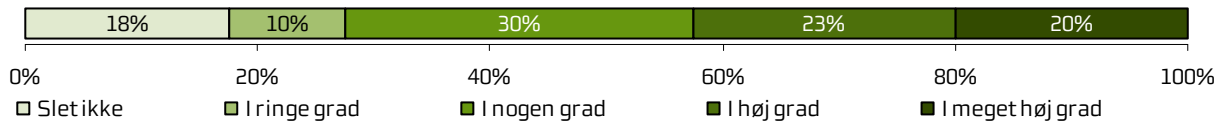
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	4,06		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=43)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=40)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling, du modtog under din indlæggelse, på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	4,02			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,18			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

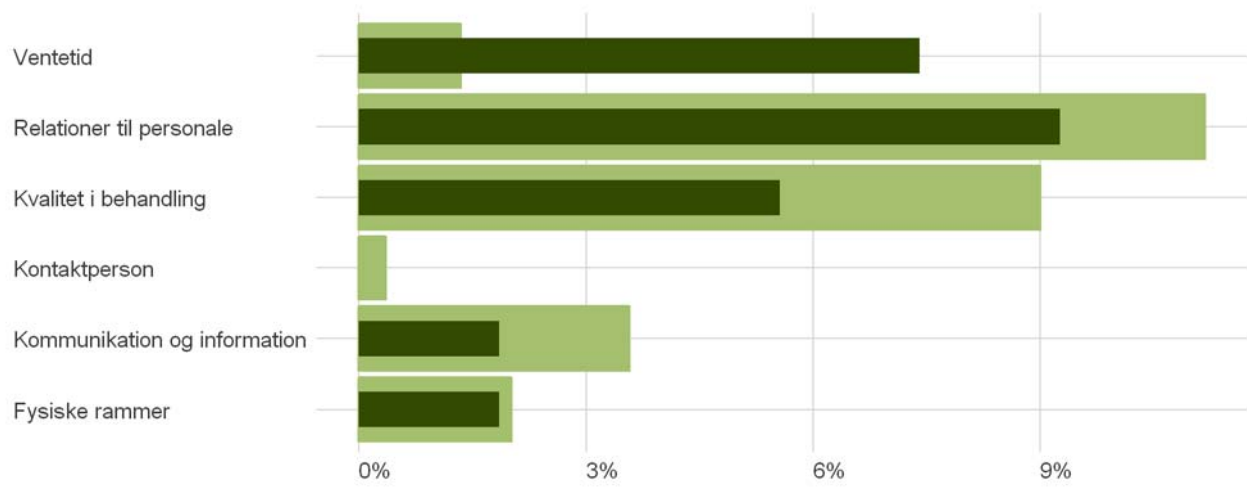
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/









Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 11	Det gik meget fint, hurtigt og professionelt.	I høj grad
 21	Årsagen til indlæggelsen var en hjemmehjælper, der havde sjusket med at dele nogle Maravan piller for mig.	I høj grad
 14	Blev indlagt, fordi min kolostomi var lavet for snæver.	I meget høj grad
 7	Det var træls, at jeg først skulle undersøges af to [] læger, der alligevel endte med at tilkalde en [anden] læge. Jeg havde meget ondt og ville gerne, at jeg ikke skulle undersøges [flere] gange. Det gjorde blot smerten værre.	I nogen grad
 12	Knap så meget ventetid.	I nogen grad
 23	Besøg hos lægevagten var der lang ventetid. Når man har det så dårligt, at man faktisk ikke hverken kan sidde eller stå op, er en time lang tid.	I nogen grad
 4	Blev sendt hjem fra ASA uden yderligere undersøgelse og diagnose. Fik mavesårsmedicin og kvalmestillende tabletter med hjem, som ikke var relevant på grund af opkastninger. Forslag til forbedringer er, at man laver en akut CT-scanning, som ville have afsløret tarmslyng og derved undgået akut genindlæggelse og mange smerter.	I ringe grad
 18	Jeg skulle til en [undersøgelse]. Det var ikke planlagt at jeg skulle indlægges. Men under hele forløbet blev jeg grundigt informeret om hvad der skulle ske.	Ikke relevant for mig

Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 5	Mangel på ordentlig information i systemet.	Ja
✎ 6	Jeg fik en MRSA-bakterie.	Ja
✎ 8	Blev af en læge udskrevet efter et døgn, hvilket var uheldigt, idet jeg var tilbage på afdelingen dagen efter. Det var en meget flov læge, der tog imod. Det var tilfældigvis den samme læge, som udskrev mig dagen før. Var herefter indlagt i ca. en uge. Fik bl.a. tre portioner blod.	Ja
✎ 18	Der var flere fejl med min medicin. Jeg oplevede at få forkert medicin, og at der manglede medicin. Jeg oplevede også at måtte bede om min medicin. Den kom ikke altid til tiden.	Nej
✎ 3	Den læge der udskrev mig virkede som om han havde meget travlt. Han havde overhovedet ikke sat sig ind i, hvad jeg fejlede, så jeg skulle selv spørge ind til, om jeg skulle fortsætte med penicillin. Jeg spurgte ind til min blodprocent som var taget om morgenen. Han overhørte spørgsmålet, og da jeg senere spurgte sygeplejersken, var den 5,3 procent, da jeg tog hjem.	Uoplyst
✎ 22	Bliver for hurtigt udskrevet. Havde mange smerter, og maven var ikke kommet i gang igen, så blev indlagt igen efter et par dage hjemme med en byld/væskesamling, som har taget ca. tre uger, inden det er nogenlunde væk, men har stadig problem med det.	Uoplyst
✎ 1	Fejlbehandlet ved vagtlægen. Fejlmedicinering på afdelingen.	Ved ikke

Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
15	Mangler information om, hvornår der var stuegang. Manglede information om, hvilke forretningsgange, der normalt er på sygehuse (dagens forløb f.eks., hvornår der gives medicin, hvor man kan ligge sine ting).	I høj grad
18	Det er fint, at jeg fik hurtig besked om, hvad der var foregået, men jeg fik den første information på it, hvor jeg ikke følte at jeg var klar nok til at forstå omfanget af indgrebet. Mine pårørende var ikke kommet, og jeg lå i respirator og kunne ikke sige noget. Jeg kunne ønske at informationerne først blev givet, når jeg var helt klar, og mine pårørende var tilstede. Senere talte vi med en læge, der besvarede vores spørgsmål med et modspørgsmål. Det fik vi ikke meget ud af. Vi fik dog meget fint besked til sidst af en anden læge. Plejepersonalet var meget informativt, og var der noget de skulle vende med en læge, huskede de altid at vende tilbage med et svar. Det var trygt og godt at snakke med dem.	I meget høj grad
23	Var indlagt på Kirurgisk, men havde medicinsk tilsyn, hvor der var noget, som skulle gøres noget ved, men det blev der ikke fulgt op på.	I meget høj grad
3	Jeg havde sug nede i maven og noget galde var kommet ned på gulvet. Først to dage efter det var kommet der, blev det fjernet med moppen, som var våd. [De] tørrede det af og fortsatte med at vaske gulvet med de baktusser, som så blev spredt over hele gulvet.	I nogen grad
10	Ok.	I nogen grad
17	Skulle have fået at vide, at jeg skulle blive ved med den medicin, jeg fik. Jeg opdagede det selv og spurgte så min egen læge en uge efter. Jeg fik at vide, at der lå en recept på apoteket med medicinen.	I nogen grad

Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	Jeg var genindlagt efter en operation for [brok] på Horsens Sygehus. Havde dagen efter udskrivelsen fået en meget stor blødning, som var meget smertefuld. Og blev så [] indlagt i Herning [] og skulle så udskrives [dagen efter], hvor jeg spurgte, om jeg godt måtte blive til [et par dage senere], da jeg alligevel skulle til kontrol på en anden afdeling [denne dag], men det måtte jeg ikke. Det havde været en ubehagelig køretur ved indlæggelsen, og jeg gruede lidt for de 100 ekstra kilometer. Dem kunne jeg godt have undværet. Ellers var jeg godt tilfreds med det korte ophold. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
9	Bedre information om forventet ventetid i forbindelse med indlæggelsen havde været rart, men da jeg ankom om aftenen via lægevagten, ikke var stærkt akut og der vist var lidt travlt blandt de relevante læger den aften, er det rimeligt at det ikke helt kunne lade sig gøre. God og præcis information om behandlingen. Kan være svær at forstå (eller i hvert fald at bearbejde i en grad, så man bagefter kan huske det), når man er groggy af søvnunderskud og morfin. [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad
15	Generelt sødt og hjælpsomt personale. Medicinen kunne komme hurtigere (der kunne godt gå 30 minutter fra, at man bad om det, til det kom, alt imens man nogle gange kunne høre personalet stå at snakke på den anden side af døren). Kunne måske være hensigtsmæssigt, at besøgstiderne blev overholdt (på de afdelinger, hvor der er besøgstid). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	De fire sidste dage på Kirurgisk Afdeling: kunne ikke forlange det bedre.	I høj grad
14	De lavede en ny udgang på min stomi. Det var bare SÅ GODT.	I meget høj grad
18	Jeg er ryger, og jeg er meget imponeret over, at afdelingen har indrettet rygeafdeling på terrassen. Som nyopereret kan det være svært at gå helt ned til rygeskure. Derfor synes jeg, det var en flot gestus, at de tilbød at køre mig derud i kørestol. Personalet var meget menneskeligt og omsorgsfuldt, og jeg følte aldrig, at de synes, at jeg ringede for tit, eller stillede for mange spørgsmål eller krav. De var meget diskrete, når de afleverede en besked, og skulle der skiftes forbindelse eller andet, skærmede de altid af for medpatienten på stuen. For mig ville det have været ideelt med enestue, men når det ikke kan lade sig gøre, var det en god oplevelse med plejepersonalets håndtering af situationen. Som tidligere nævnt, skal der mere styr på medicingivningen. Jeg kunne selv tjekke mine piller, men for dem, der ikke kan, er det ikke godt nok med de fejl i medicingivningen. En af fejlene kunne have medført en allergisk reaktion. Det var ikke en kopimedicin jeg fik, men en beslægtet medicin, jeg ikke kunne tåle. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Det var en fin og god afdeling.	I meget høj grad
4	Efter anden indlæggelse er jeg godt tilfreds.	I nogen grad
7	Hvis personalet var bedre til at snakke sammen. Og hvis lægerne/lægen gjorde den enkelte patient færdig i stedet for, at en ny skulle overtage og derved nærmest starte forfra. Der gik meget tid fra, jeg egentlig var klar til at komme hjem til jeg kunne, da jeg skulle vente på en læge. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
16	Modtagelsen på anden afdeling var meget kold og upersonlig. Der var en lang og unødigt ventetid. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
13	Jeg var indlagt i [flere] dage, men var på tre forskellige stuer/afdelinger og hele tiden nye men-	I ringe grad

nesker.

[Relationer til personale/Pleje]







3

En rigtig god pleje af sygeplejerskerne. Skulle ikke vente længe, når jeg havde ringet på klokken. Også en god læge, som jeg snakkede med under indlæggelse. Men anden læge NN var under al kritik.

Uoplyst

[Relationer til personale/Pleje, Ventetid]

Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 14	De ville på grund til af [tidsbøvl] vente med at operere mig. Men jeg turde ikke at komme hjem igen grundet den snævre stomi.	I meget høj grad
 18	Da jeg ikke var forberedt på indlæggelse, er det svært at sige noget om forventningerne, men jeg fornemmer, at de indgreb, der blev foretaget, var nøje overvejet af hensyn til min tilstand og min fremtid. Lægerne har vurderet situationen nøje, og ud fra det vurderet hvilken behandling, der var bedst for mig. De kunne jo faktisk ikke spørge mig, da jeg var bedøvet. Jeg er fuldt ud tilfreds med den behandling og beskrivelse af, hvorfor de har gjort som de gjorde.	I meget høj grad
 20	Da jeg ikke er færdigbehandlet, kan jeg ikke rigtig svare præcist.	I nogen grad
 21	Ved tarmundersøgelse sammenholdt med mine oplysninger, var årsag og virkning klar.	Ikke relevant for mig

